

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri penerbangan global adalah salah satu bagian integral perekonomian global yang memiliki peran penting dalam pembangunan di berbagai sektor. Sektor tersebut seperti transportasi, manufaktur, teknologi serta sektor-sektor lainnya. Industri penerbangan juga memiliki keterikatan yang erat dengan kondisi ekonomi global. *International Air Transport Association* (IATA) memperkirakan jumlah penumpang angkutan udara global sebanyak 3,6 miliar pada Tahun 2016¹. Indonesia sendiri memiliki pertumbuhan yang sangat pesat sekali terlihat dengan banyaknya maskapai penerbangan yang melayani rute penerbangan baik internasional maupun nasional.

Berdasarkan informasi dari Kementerian Perhubungan (Kemenhub) yang menyatakan industri penerbangan Indonesia mencatatkan tiga tahun terakhir ini terjadi kenaikan jumlah penumpang angkutan udara yang cukup signifikan. Jumlah penumpang udara pada tahun 2015 mencapai 67,5 juta orang atau naik 12,8 persen dibandingkan periode yang sama tahun lalu 59,83 juta orang. Apabila dirinci jumlah penumpang domestik mencapai 56,1 juta orang atau melonjak 15,64 persen dan jumlah penumpang internasional mencapai 11,4 juta orang atau tumbuh 0,4 persen. Jumlah penumpang udara pada tahun 2016

¹RirinRadiawati, 28 Januari 2013, *Tujuh Negara dengan bandara tersibuk secepat*, <http://www.m.merdeka.com/> di akses tanggal 25 maret 2018

mencapai 72,6 juta orang, naik 5,6 persen dari tahun sebelumnya 68,5 juta orang. Apabila dirinci, sebanyak 58,9 juta orang merupakan penumpang rute domestik dan 13,7 juta orang sisanya penumpang rute internasional². Jumlah penumpang udara pada tahun 2017 jumlah penumpang pesawat domestik dan internasional yang tumbuh sebesar 9,5 persen, dari 116,8 juta penumpang pada 2016 menjadi 128 juta pada 2017.³ Hal ini disebabkan oleh beberapa alasan mengapa orang lebih memilih naik pesawat dibandingkan transportasi lainnya yaitu penumpangnya ingin menghemat waktu dan tiketnya murah.

Penumpang pesawat yang merupakan konsumen dan maskapai penerbangan sebagai pelaku usaha, memiliki hak dan kewajibannya. Namun, banyak keluhan yang diadukan masyarakat kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, mulai dari masalah bagasi, keberangkatan, kursi penumpang dan lainnya. Salah satu contoh yakni Rencana mogok Serikat Pekerja Garuda (SEKARGA) dan Asosiasi Pilot Garuda (APG) semakin santer terdengar. Bahkan mereka mengancam akan mogok saat puncak arus mudik Lebaran. YLKI menolak rencana mogok SEKARGA dan APG, jika berdimensi mengganggu pelayanan pada konsumen. Sebagaimana dijamin dalam Undang - Undang Perlindungan Konsumen, dan juga Undang – Undang tentang

²SafyraPrimadhita, 16 desember 2015, 2015 dan 2016, *Kemenhub Yakin PenumpangPesawatTumbuh 12%*, <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20151216163518-92-98676/2015-dan-2016-kemenhub-yakin-penumpang-pesawat-tumbuh-12>, diakses tanggal 25 maret 2018

³FaharFebrianto, 20 februari 2018, *JumlahPenumpangPesawatSepanjang 2017 Tumbuh 9,5 Persen*, <https://bisnis.tempo.co/read/1062355/jumlah-penumpang-pesawat-sepanjang-2017-tumbuh-95-persen>, diakses tanggal 25 maret 2018

Penerbangan bahwa konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan saat menggunakan jasa penerbangan⁴

Selain hal tersebut masih banyak lagi kasus terkait *delay* oleh maskapai Garuda Indonesia yang tidak memberikan kepastiaan kepada penumpang hingga berujung pada pelaporan ke YLKI bahkan sampai penumpang yang melayangkan gugatan atas keterlambatan keberangkatan yang di alami. Salah satu contoh kasus yang dialami oleh Nina, seorang calon penumpang tujuan solo yang mengatakan seharusnya ia berangkat ke Solo pada hari Jumat 1 Desember 2017 pukul 13.30 WIB. Namun hingga jumat sore ia tidak kunjung berangkat karena jadwal keberangkatan yang tidak jelas. Hingga akhirnya pada pukul 16.15 WIB nina dan penumpang lainnya dipersilahkan memasuki pesawat namun sampai pukul 16.50 WIB tidak kunjung berangkat karena tidak ada awak kabin yang bertugas. Setelah ditanyakan kepada salah satu petugas jawaban yang di dapat adalah karena ada *Crew Rotation Problem*⁵

Kasus mengenai *delay* yang berakhir pada putusan pengadilan yaitu gugatan Hastjarjo Boedi Wibowo yang berhasil memenangkan gugatan sengketa konsumen penerbangan melawan PT Indonesia AirAsia (Air Asia). Berdasarkan putusan Pengadilan Negeri Tangerang, Air Asia harus membayar ganti rugi sebesar Rp 806 ribu pada Boedi. Air Asia juga dihukum mengganti

⁴Kompas.com, 15 Mei 2018, *Siaran Pers YLKI : Menolak Rencana Mogok Serikat Pekerja dan Pilot Garuda*, <https://ylki.or.id/2018/06/siaran-pers-ylki-menolak-rencana-mogok-serikat-pekerja-dan-pilot-garuda/>, diakses pada tanggal 20 juli 2018

⁵Kompas.com, 01 Desember 2017, Garuda Indonesia “Delay”, *Penumpang Kesal tak Dapat Informasi Jelas*, <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/01/17581541/garuda-indonesia-delay-calon-penumpang-kesal-tak-dapat-informasi-yang-jelas> , diakses pada tanggal 20 juli 2018

kerugian immaterial sebesar Rp50 juta. Hukuman itu dijatuhkan majelis hakim yang diketuai Perdana Ginting serta beranggotakan Ismail dan I Gede Mayun. Putusan No. 305/Pdt.G/2016/PN.TNG. Ganti rugi itu merupakan kompensasi pembayaran tiket Air Asia dan Lion Air dengan tujuan Jakarta-Yogyakarta, *plus airport tax*. Sedangkan kerugian immateriil timbul lantaran penggugat mengalami kepanikan dan gangguan konsentrasi karena keterlambatan pesawat. Ganti rugi immaterial juga dimaksudkan agar perusahaan penerbangan tidak sewenang-wenang pada penumpang pesawat⁶.

Selain itu, kasus mengenai *delay* yang terjadi pada tahun 2018 yaitugugatan perbuatan melawan hukum terhadap PT Garuda Indonesia Tbk di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat karena tidak diberikan makanan ringan atau *snack* saat penundaan penerbangan (*delay*). Gugatan dengan nomor 198/Pdt.G/2018/PN.JKT.PST telah terdaftar dengan kasus Garuda tidak memberikan kompensasi berupa makanan ringan atas keterlambatan keberangkatan penerbangan (*flight delayed*) selama 70 menit. Gugatan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No. 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia. Hasil putusan dapat diketahui bahwa pihak Garuda Indonesia harus memberikan kompensasi berupa makanan ringan karena pesawat telah mengalami keterlambatan penerbangan selama lebih dari 60 menit⁷.

⁶www.hukumonline.com/berita/baca/lt54d046d9261ac/lima-kasus-maskapai-penerbangan-yang-dibawa-ke-pengadilan, diakses tanggal 04 Agustus 2018

⁷<https://economy.okezone.com/read/2018/04/03/320/1881525/garuda-indonesia-digugat-gara-gara-tak-beri-snack-saat-delay>, diakses tanggal 04 Agustus 2018

Selain itu masih banyak lagi kasus *delay* yang merugikan penumpang, namun tidak di laporkan ke YLKI atau sampai ranah hokum berupa tuntutan ke pengadilan. Banyak faktor yang mendasari nya sehingga hal ini tentulah menjadi perhatian kita semua mengenai ruang lingkup keterlambatan dalam penerbangan.

Hal ini disebutkan dalam Pasal 9 Permenhub 77/2011 tentang Tanggung Jawab Penangkut Angkutan Udara yang berbunyi:

“Keterlambatan angkutan udara sebagaimana dimaksud dalam Pasal

2 huruf e terdiri dari:

- a. keterlambatan penerbangan (*flight delayed*)
- b. tidak terangkutnya penumpang dengan alasan kapasitas pesawat udara (*denied boarding passanger*) dan
- c. pembatalan penerbangan (*cancelation of flight*)”

Penerbangan yang terlambat (*delayed*) merupakan hal yang sangat merugikan baik sebagai penumpang maupun sebagai maskapai penerbangan. Sehingga maskapai penerbangan memiliki tanggung jawab untuk mengantisipasi dan mengendalikan terjadinya keterlambatan penerbangan. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri, telah mengatur mengenai keterlambatan penerbangan namun terkadang ada saja maskapai penerbangan tidak mengikuti aturan tersebut. Sehingga penumpang dirugikan dengan adanya keterlambatan penerbangan sedangkan

hukum indonesia di dalam Undang – Udnag Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan yakni dijelaskan dalam pasal 146 yang berbunyi :

“Pengangkut bertanggung jawan atas kerugian yang di derita karena keterlambatan pada angkutan penumpang, bagasi / kargo, kecuali apabila pengangkut dapat membuktikan bahwa keterlambatan tersebut disebabkan oleh factor cuaca dan teknis operasional.”

Yang kemudian di lanjutkan dengan Pasal 147 yang mengatur tentang tanggung jawab yang diberikan oleh maskapai apabila terjadi keterlambatan yakni :

“(1) Pengangkut bertanggung jawab atas ketidak terangkutnya penumpang, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan alas an kapasitas pesawat udara.

(2) Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang berupa :

- a. mengalihkan ke penerbangan lain tanpa membayar biaya tambahan; dan/atau
- b. memberikan konsumsi, akomodasi, dan biaya transportasi apabila tidak ada penerbangan lain ke tempat tujuan.”

Dengan adanya aturan tersebut dapat memberikan perlindungan kepada penumpang saja tetapi memberikan perlindungan kepada masyarakat (*publik*) pada umumnya, disisi lain diatur pula sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengingat setiap orang yang memakai barang dan/atau jasa adalah konsumen. Sedangkan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang menjalankan kegiatan usahanya dibidang ekonomi. Perusahaan atau maskapai penerbangan sebagai pelaku

usaha, sedangkan konsumennya adalah para penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan. Seperti yang terjadi pada maskapai penerbangan Indonesia yakni Garuda Indonesia Airlines dimana Maskapai penerbangan Garuda Indonesia dinobatkan sebagai "*Brand of the Year*" pada ajang penghargaan bergengsi World Branding Awards keempat yang diselenggarakan di *Kensington Palace*, Inggris, belum lama ini. Garuda Indonesia meraih predikat tersebut dalam kategori "*National Tier*" bersama-sama beberapa brand asal Indonesia lainnya.⁸ Namun tidak menutup kemungkinan bahwa maskapai yang berprestasi luput dari kesalahan teknis dan masalah-masalah yang sering terjadi di dalam melayani jasa transportasi penerbangan seperti keterlambatan penerbangan (*delay*). Seperti kejadian pada saat maskapai penerbangan Garuda Indonesia kembali mengalami penundaan (*delay*) penerbangan yang cukup lama, yakni sekitar 1 hingga 5 jam akibat cuaca buruk dan kesalahan teknis yang terjadi.⁹ Selain itu jadwal penerbangan Garuda Indonesia di Terminal 3, Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Cengkareng, Jumat (1/12/2017) siang, mengalami keterlambatan. Calon penumpang kesal lantaran tidak mendapatkan informasi jelas soal waktu keberangkatan.¹⁰ Bahkan sampai ada pemindahan rute untuk penerbangan tertentu dan masih banyak lagi seperti contoh kasus yang sebelumnya hingga dibawa keranah hukum.

⁸HengkiHeriandono , 29 Oktober 2017 <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/news-and-events/ga-raih-penghargaan-2017-world-branding-awards.page> , diakses tanggal 14 mei 2018

⁹ Yoga Hastyadiwidiartanto, <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/12/22/145238426/pesawat-delay-berjam-jam-ini-penjelasan-garuda-indonesia> , diakses pada tanggal 14 mei 2018

¹⁰Kompas.com <https://nasional.kompas.com/read/2017/12/01/17581541/garuda-indonesia-delay-calon-penumpang-kesal-tak-dapat-informasi-yang-jelas> , diakses tanggal 14 Mei 2018

Oleh karenanya harus lebih diperhatikan terkait penumpang sebagai konsumen yang dirugikan harus dilindungi karena terjadi hubungan timbal balik dan dapat berakibat hukum. Unsur-unsur perlindungan konsumen jasa angkutan udara secara lengkap meliputi berbagai aspek antara lain aspek keselamatan; aspek keamanan; aspek kenyamanan; aspek pelayanan; aspek pertarifan dan aspek perjanjian angkutan udara. Disini aspek yang ditimbulkan akibat keterlambatan pengangkutan adalah aspek Pelayanan yang sering membuat penumpang merasa ditelantarkan sehingga menuntut ganti rugi sesuai dengan aturan Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Para badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Penentuan pertanggungjawaban perusahaan penerbangan tentunya harus mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku, sehingga dapat ditentukan pihak-pihak yang bertanggung jawab, hal-hal yang dapat dipertanggungjawabkan, bentuk-bentuk pertanggungjawaban, besar ganti kerugian dan lain-lain. Pada kegiatan penerbangan komersil atau transportasi udara niaga terdapat beberapa ketentuan yang berkaitan dengan tanggung jawab pengangkut udara terhadap penumpang baik yang bersumber pada hukum nasional maupun yang bersumber pada hukum internasional. Ketentuan hukum nasional yang secara khusus mengatur tentang kegiatan penerbangan

saat ini adalah perjanjian pengangkutan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan dan beberapa peraturan pelaksana lainnya. Sedangkan ketentuan yang secara khusus mengatur tentang penyelenggaraan angkutan udara adalah Peraturan Menteri Perhubungan No.77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan No.49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.

Atas dasar latar belakang tersebut, penulis menganggap menarik untuk meneliti lebih jauh terkait pertanggungjawaban maskapai penerbangan terhadap masalah keterlambatan yang dialami oleh penumpang sesuai dalam Pasal 146 dalam Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan apakah maskapai telah maksimal menerapkan pasal demi pasal dalam menjalankan pertanggungjawabnya kepada penumpang atau belum dan membahsanya dalam skripsi yang berjudul “IMPLEMENTASI PASAL 146 UNDANG-UNDANG NOMOR 1 TAHUN 2009 TERKAIT TANGGUNGJAWAB PENGANGKUT TERHADAP KETERLAMBATAN PENGANGKUTAN DITINJAU DARI PRESPEKTIF KONSUMEN (Studi di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk di Jakarta)

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam suatu penelitian dilakukan bagi peneliti, sebab dengan adanya perumusan masalah penelitian dapat difokuskan pada suatu permasalahan pokok. Perumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pasal 146 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 terkait pertanggungjawaban pengangkut terhadap keterlambatan pengangkutan?
2. Apa kendala yang dihadapi pengangkut dalam penerapan pertanggungjawaban terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan pengangkutan?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan penerapan pertanggungjawaban keterlambatan penerbangan maskapai penerbangan terhadap penumpang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi maskapai dalam melaksanakan tanggungjawab atas keterlambatan penerbangan kepada penumpang.

D. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian hukum ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Memberikan wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis terkait Pertanggungjawaban atas keterlambatan penerbangan kepada penumpang

sesuai Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis sebagai syarat untuk Penulisan Tugas Akhir dan menyelesaikan studi Strata-1 di Fakultas Hukum Universitas Muhamadiyah Malang dengan gelar Sarjana Hukum.

2. Bagi Maskapai Penerbangan (perusahaan)

Memberikan pengetahuan dan penyelesaian masalah mengenai Tanggungjawab hokum atas keterlambatan penerbangan bagi penumpang agar perusahaan tidak melalaikan tugas dan kewajibannya untuk memberikan jasa yang lebih baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku yakni Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan peraturan pelaksana lainnya.

3. Bagi Penumpang (konsumen)

Memberikan pengetahuan dan penyelesaian masalah manakala mengalami permasalahan dalam keterlambatan penerbangan yang ada penjelasan sesuai dengan Undang- Undang Nomor 1 Tahun 2009 dan peraturan pelaksana lainnya.

E. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini berguna untuk memberikan wawasan mengenai Tanggung jawab pengangkut terhadap keterlambatan

pengangkutan udara yang sesuai dengan peraturan dalam Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009. Dan memberikan pengertian terhadap Pengangkut yang bersangkutan agar lebih mematuhi peraturan yang berlaku dan memberikan solusi serta wawasan terhadap penumpang yang mengalami keterlambatan dalam penerbangan.

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Dasar hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah undang – Undnag Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, Peraturan Menteri Perhubungan RI Nomor 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negri. Dalam pendekatan yuridis sosiologis melihat hokum sebagai perilaku manusia dalam masyarakat artinya suatu penelitian yang di lakukan terhadap keadaan nyata masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem – identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*).¹¹

Sehingga secara yuridis pertanggungjawaban keterlambatan dalam penerbangan dikatkan dengan Undang-Undang yang berlaku kemudian

¹¹Soejono soekanto.1982. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm.10

secara sosiologis pertanggungjawaban dikaitkan dengan keadaan nyata dalam masyarakat.

2. Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian

Alasan penulis memilih lokasi penelitian di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk karena merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penerbangan yang besar dan strategis di Indonesia. Telah mendapatkan banyak penghargaan terkait jasa maskapai yang diberikan kepada penumpang, namun di sisi lain juga tidak menutup kemungkinan adanya keterlambatan yang menyebabkan ketidaknyamanan penumpang. Selain alasan tersebut, penulis memilih lokasi penelitian di PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk karena adanya sumber data yang dapat diberikan kepada penulis dari lokasi penelitian serta unsur keterjangkauan lokasi penelitian oleh penulis, baik dilihat dari segi tenaga, dana maupun dari segi efisiensi waktu. Pelaksanaan studi di lokasi yang dipilih tidak menimbulkan masalah dalam kaitannya dengan kemampuan tenaga penulis.

3. Jenis data

1. Data Primer

Adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang utama atau pertama berupa dokumen tertulis, file, rekaman, informasi, pendapat dan lain – lain yang diperoleh dengan melakukan studi lapangan (*field research*) dengan melakukan wawancara dan dokumentasi fisik kepada pihak pengangkut dan pihak penumpang. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang

berlangsung antara dua orang atau lebih secara lisan dimana ada pewawancara dan narasumber yang menjawab pertanyaan dengan tujuan mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.¹²

2. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari sumber kedua melalui bahan kepustakaan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan studi kepustakaan (*library research*) yaitu dengan mempelajari peraturan – peraturan, buku- buku, jurnal – jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, situs web resmi yang berkaitan dengan penulisan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan Direktur atau *General Manager* PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk, Pegawai atau petugas yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan atau manajemen resiko. Selain dari pihak maskapai juga dilakukan wawancara dengan penumpang khususnya yang mengalami keterlambatan penerbangan. Wawancara juga dilakukan kepada pihak Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sebagai lembaga yang memberikan pelayanan atau bantuan kepada konsumen terkait dengan terjadinya *delay*. Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data terkait penelitian berupa perjanjian, dokumen

¹²Kun Maryati & Uryawati. 2007. *Sosiologi Untuk SMA dan MA Kelas XII*. Jakarta : Esis. Hlm.138-139

dalam bentuk tertulis (tiket pesawat), arsip dari pihak PT. Garuda Indonesia (*Persero*) Tbk dan lain lain yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data diolah dengan menggunakan metode yuridis sosiologis yang mana menggambarkan fenomena yang diteliti secara sistematis, factual dan akurat. Data yang ada dijabarkan secara deskriptif sesuai dengan keadaan dilapangan terkait tanggungjawab keterlambatan pengangkutan.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan hokum ini terdapat 4 (empat) bab dan masing-masing bab terdiri atas sub bab sebagai berikut :

Bab I : Pendahuluan

Dalam bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, kerangkateori, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini akan menguraikan tentang teori-teori, definisi, pendapat ahli, dan kajian pustaka lain dari berbagai sumber yang dapat dijadikan sebagai referensi bagi penulis untuk mendukung penelitian terkait dengan judul yang penulis ajukan, diantaranya meliputi tinjauan umum tentang hokum pengangkutan udara, tinjauan umum tentang

perlindungan konsumen penumpang pesawat udara, serta pengertian – pengertian pendapat para ahli tentang hal – hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan penulis yang dikaji secara sistematis berdasarkan tinjauan pustaka yakni memuat tentang kesesuaian pertanggungjawaban pengangkut “PT.garuda Indonesia (Persero) Tbk” dan konsumen atau penumpang pesawat ditinjau dari pasal 146 Undang – Undang Nomor 1 Tahun 2009 terkait tanggung jawab pengangkut terhadap keterlambatan pengangkutan ditinjau dari prespektif konsumen, Tentang kendala dalam melaksanakan tanggungjawab keterlambatan pengangkutan kepada penumpang (*delay*).

Bab IV : Penutup

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab III, serta saran dan rekomendasi dari penulis yang sifatnya membangun dan diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.